



# **SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA DRUŽBE QUAMA d.o.o.**

Oznaka verzije: V 2.0

11.03.2026

Quama d.o.o. Čopova ulica 28, 9000 Murska Sobota

Datum ustanovitve 19.10.2017, Registrski organ: Okrožno sodišče v Celju, Št. reg. vložka: 2018/44258. Osnovni kapital: 61.713 EUR, Matična št.: 8072876000, ID za DDV: 51103532

Transakcijski račun: SI56 3500 1000 1512 918, BKS BANK AG).

OPIS DOKUMENTA	
<b>Naziv dokumenta</b>	Splošni pogoji poslovanja družbe Quama d.o.o.
<b>Klasifikacijska skupina</b>	Poslovni dokument
<b>Prejemniki dokumenta</b>	Vsi zaposleni, Vse stranke
<b>Tip dokumenta v dokumentnem sistemu</b>	Splošni pogoji poslovanja
<b>Odgovoren za vsebino dokumenta</b>	Zvezdana Mlakar
<b>Stopnja zaupnosti</b>	Javno
<b>Status dokumenta</b>	Veljavni dokument
<b>Oznaka verzije</b>	V 2.0
<b>Datum verzije</b>	11.03.2026
<b>Vsebino dokumenta odobril</b>	Marko Javornik

## Zgodovina dokumenta

ZGODOVINA DOKUMENTA		
Datum	Opis spremembe	Spremenil
11.03.2026	Spremembe celotnega dokumenta	Zvezdana Mlakar

## Vsebina

1	SPLOŠNO .....	8
1.1	Opredelitev pojmov .....	8
1.2	Področje veljavnosti .....	10
1.3	Poslovni uporabniki (B2B) .....	10
2	PONUDBE IN SKLENITEV POGODB .....	10
2.1	Storitve izvajalca .....	11
2.2	Naročanje in potrjevanje naročil .....	12
2.3	Dokumentacija .....	12
2.3.1	Lastništvo in zaščita .....	12
2.3.2	Omejitve uporabe .....	12
2.3.3	Vrnitev dokumentacije .....	12
2.3.4	Namen tehnične dokumentacije .....	13
2.4	Popis stanja ali projektna naloga .....	13
2.4.1	Opredelitev projektne naloge .....	13
2.4.2	Potrditev projektne naloge .....	13
2.4.3	Spremembe in razširitve projekta .....	13
2.4.4	Izvedba brez potrjene projektne naloge .....	13
2.4.5	Nezavezujoče informacije .....	14
2.4.6	Odgovornost za napake .....	14
2.5	Lastna programska oprema .....	14
2.5.1	Opredelitev .....	14
2.5.2	Pogoj za veljavnost naročila .....	14
2.5.3	Domneva soglasja .....	14
3	CENE, DAVKI IN PRISTOJBINE .....	15
3.1	Storitve .....	15
3.1.1	Oblikovanje cen in veljavnost ponudb .....	15
3.1.2	Zaračunavanje dodatnih storitev .....	16
3.1.3	Podpora in reševanje zahtevkov .....	16
3.2	Pomoč izven delovnega časa in nujna dela .....	16
3.3	Roki in pravica odstopa .....	16
3.4	Plačilo .....	17
3.5	Plačilo najemnine .....	18
3.6	Začetek zaračunavanja vzdrževanja posameznih modulov .....	18
4	PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE .....	19
4.1	Zaščita intelektualne lastnine .....	19
4.2	Uporaba in kopiranje .....	19
4.3	Zaupnost in poslovna skrivnost .....	20
4.4	Licenčni pogoji .....	20
4.5	Lastništvo in dostop .....	20
4.6	Obveznosti naročnika .....	21
4.7	Lastninska pravica in zadržanje blaga .....	21

5	UPORABA PROGRAMSKE OPREME IN PRAVICE NAROČNIKA .....	21
5.1	Uporaba programske opreme.....	21
5.2	Pogodbena kazen za kršitev.....	22
5.3	Obseg uporabe.....	22
5.4	Kopiranje podatkov.....	22
5.5	Nadzor izvajalca .....	22
5.6	Veljavnost licence pri najemu .....	22
5.7	Ponovna sklenitev pogodbe.....	23
5.8	Prenos podatkov po prenehanju pogodbe .....	23
5.9	Začasna omejitev uporabe programske opreme.....	23
6	VZDRŽEVANJE PROGRAMSKE OPREME IN PODPORA UPORABNIKOM .....	24
6.1	Pogoji vzdrževanja .....	24
6.2	Strokovna pomoč uporabnikom .....	24
6.3	Pogoji za prejem pomoči.....	24
6.4	Obseg in obračun pomoči .....	24
6.5	Odzivni čas .....	25
6.6	Odprava napak.....	25
6.7	Izjeme pri nemotenem delovanju.....	25
6.8	Obveščanje o vzdrževalnih posegih .....	25
6.9	Prilagajanje zakonodaji .....	25
6.10	Nadgradnje in obveščanje.....	25
6.11	Prilagoditve po naročilu .....	26
6.12	Odgovornost, reklamacije in garancija .....	26
6.12.1	Potrditev pravilnosti in prevzem odgovornosti .....	26
6.12.2	Odškodninska odgovornost izvajalca.....	26
6.12.3	Javljanje očitnih pomanjkljivosti .....	26
6.12.4	Zastaralni rok za reklamacije.....	26
6.12.5	Garancijski rok in odprava napak.....	26
6.12.6	Izvedba odprave napak .....	26
6.12.7	Plačljive storitve .....	27
6.12.8	Izključitev odgovornosti izvajalca.....	27
6.12.9	Jamstva.....	27
6.12.10	Omejitve odgovornosti .....	27
6.12.11	Programska oprema drugih proizvajalcev .....	27
6.12.12	Spremembe in dopolnitve obstoječih programov .....	27
6.12.13	Varovanje podatkov in programov .....	28
6.13	Postopek prijave napak in odzivni čas .....	28
6.13.1	Prijava napak.....	28
6.13.2	Analiza in kategorizacija napak .....	28
6.13.3	Kriteriji za določitev prioritet .....	28
6.13.4	Določitev prioritete odprave.....	29
6.13.5	Roki za odpravo napak.....	29

6.13.6	Obveščanje o napakah .....	29
6.14	Pravica do spremembe odzivnih časov .....	29
6.15	Omejitev odgovornosti .....	29
6.15.1	Izključitev odgovornosti za posredno škodo .....	30
6.15.2	Omejitev višine odškodninske odgovornosti .....	30
6.15.3	Podatki iz javnih evidenc .....	30
6.15.4	Varnostne omejitve .....	30
6.15.5	Poslovne odločitve .....	30
6.15.6	Posegi v podatke .....	30
6.15.7	Informativna narava rezultatov .....	30
7	NAČINI NAMESTITVE PROGRAMSKE OPREME .....	31
7.1	Oblačna namestitev .....	31
7.1.1	Strežniška infrastruktura .....	31
7.1.2	Razpoložljivost sistema (SLA) .....	31
7.1.3	Standardi infrastrukture .....	31
7.1.4	Varnost in varnostne kopije .....	32
7.1.5	Odgovornost za podatke .....	32
7.1.6	Varnost dostopa .....	32
7.1.7	Spremljanje delovanja sistema .....	32
7.1.8	Posodobitve sistema .....	32
7.1.9	Obveznosti naročnika .....	33
7.1.10	Samodejna prilagoditev strežniških virov .....	33
7.1.11	Varnost povezave (HTTPS) .....	33
7.1.12	Namenske dopolnitve in testiranje .....	33
7.1.13	Povezave z zunanjimi sistemi .....	33
7.1.14	Prilagoditve izpisov in obrazcev .....	33
7.1.15	Dodatne storitve .....	34
7.1.16	Analitični in tehnični podatki .....	34
7.2	Lokalna namestitev programske opreme .....	34
7.2.1	Strežniško okolje .....	34
7.2.2	Infrastruktura in omrežje .....	34
7.2.3	Varnost in varnostne kopije .....	34
7.2.4	Združljivost sistema .....	34
7.2.5	Spremljanje delovanja sistema .....	35
7.2.6	Varnost povezave (HTTPS) .....	35
7.2.7	Namenske dopolnitve in testiranje .....	35
7.2.8	Dostop za podporo .....	35
7.2.9	Integracije z zunanjimi sistemi .....	35
7.2.10	Prilagoditve izpisov .....	35
7.2.11	Dodatne storitve .....	36
8	LICENČNE PRAVICE .....	36
8.1	Pogodbena kazen za kršitev licenčnih omejitev .....	36

8.2	Obseg licence (sočasni dostopi, lokacije).....	36
8.3	Kopiranje podatkov.....	36
8.4	Nadzor skladnosti z licenčnimi pogoji.....	37
8.5	Veljavnost licence pri najemu.....	37
8.6	Ponovna sklenitev pogodbe.....	37
9	POSLOVNA SKRIVNOST.....	37
9.1	Opredelitev zaupnih informacij.....	37
9.2	Izjeme.....	38
9.3	Varovanje zaupnosti.....	38
9.4	Razkritje tretjim osebam.....	38
9.5	Trajanje obveznosti.....	38
9.6	Varstvo osebnih podatkov.....	39
9.7	Kršitev zaupnosti.....	39
9.8	Prepoved uporabe zaupnih informacij za konkurenčne rešitve.....	39
10	ZAKONODAJNA SKLADNOST IN REGULATORNE ZAHTEVE.....	39
10.1	Izključitev odgovornosti izvajalca.....	39
10.2	Posodobitve zaradi zakonodajnih sprememb.....	40
10.3	Prilagoditve po naročilu.....	40
10.4	Odgovornost naročnika.....	40
11	ODŠKODNINSKA ODGOVORNOST.....	41
11.1	Pogodbena kazen izvajalca.....	41
11.2	Pogodbena kazen naročnika.....	41
11.3	Omejitev odgovornosti izvajalca.....	41
11.4	Izključitev odgovornosti.....	41
11.5	Rok za uveljavljanje odškodninskih zahtevkov.....	42
11.6	Varnostne kopije in odgovornost za podatke.....	42
12	VIŠJA SILA.....	42
12.1	Primeri višje sile.....	42
12.2	Obvestilo o višji sili.....	43
12.3	Učinki višje sile.....	43
12.3.1	Dolgotrajna višja sila.....	43
12.4	Prilagoditev pogodbenih obveznosti.....	43
13	KRAJ IZPOLNITVE, KRAJEVNA PRISTOJNOST SODIŠČA.....	43
13.1	Sporazumno reševanje sporov.....	43
13.2	Sodni postopki.....	44
13.3	Uporaba prava.....	44
14	OBVEZNOSTI NAROČNIKA.....	44
14.1	Usposabljanje uporabnikov.....	44
14.2	Uporaba programske opreme.....	44
14.3	Dovoljenje za omembo sodelovanja.....	44
14.4	Referenčna uporaba logotipa in naziva.....	44
15	VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV.....	45

15.1	Sprejem pogojev .....	45
15.2	Objava in veljavnost.....	45
15.3	Spremembe pogojev .....	45
15.4	Datum objave.....	45

# 1 SPLOŠNO

## 1.1 Opredelitev pojmov

Izrazi, uporabljeni v teh pogojih, imajo naslednji pomen:

Št.	Pojem	Opredelitev
1.	<b>Naročnik</b>	Pravna oseba, podjetnik posameznik ali druga oseba, ki uporablja programsko opremo ali storitve izvajalca v okviru opravljanja svoje gospodarske ali poklicne dejavnosti.
2.	<b>Uporabnik</b>	Fizična oseba, ki je pooblaščen s strani naročnika za uporabo programske opreme.
3.	<b>Ponudba/predračun</b>	Dokument izvajalca, ki vsebuje opis programske opreme ali storitev, licenčne pogoje, cene in plačilne pogoje ter predstavlja sestavni del pogodbenega razmerja med strankama vključno s predračunom, kadar ima ta naravo ponudbe.
4.	<b>Licenca</b>	Neizključna, neprenosljiva in časovno omejena pravica do uporabe programske opreme za interne poslovne potrebe naročnika v obsegu, določenem s pogodbo ali ponudbo.
5.	<b>Programska oprema</b>	Računalniški program v smislu ZASP <sup>1</sup> , vključno z izvorno ali izvršljivo kodo, pripadajočimi datotekami, konfiguracijami, dokumentacijo ter drugimi elementi, ki jih zagotovi izvajalec.
6.	<b>Standardna verzija programske opreme</b>	Generična različica programske opreme namenjena širši uporabi in ni posebej prilagojena posameznemu naročniku.
7.	<b>Programska napaka</b>	Ponovljiv nepravilen rezultat ali nepričakovano delovanje programske opreme, ki izvira iz logične, matematične ali programske nepravilnosti v programski kodi.
8.	<b>Vzdrževanje</b>	Zagotavljanje podpore uporabnikom ter odprava programskih napak na programski opremi ter druge storitve podpore v času veljavnosti pogodbe o vzdrževanju ali najemne pogodbe.
9.	<b>Osveževanje (nadgradnje)</b>	Izdaja novih standardnih različic programske opreme zaradi izboljšav delovanja, optimizacij ali prilagoditev zakonodajnim spremembam.
10.	<b>Uskladitev s zakonskimi spremembami</b>	Sprememba obstoječih funkcionalnosti programske opreme zaradi sprememb zakonodaje. Ta uskladitev ne vključuje razvoja novih funkcionalnosti, razen če je to posebej dogovorjeno.

<sup>1</sup> ZASP- kratica za Zakon o avtorskih in sorodnih pravicah

11. <b>Najemne storitve</b>	Pravica do uporabe programske opreme in pripadajočih osveževanj v času trajanja najemne pogodbe.
12. <b>Portal za uporabnike</b>	Spletni portal izvajalca, namenjen oddaji zahtevkov za podporo, dostopu do dokumentacije ter komunikaciji z uporabniško podporo izvajalca.
13. <b>Storitve usposabljanja</b>	Uvajanje, izobraževanje in usposabljanje uporabnikov za uporabo programske opreme, ki se praviloma obračuna po dejansko opravljenih urah.
14. <b>Svetovalne storitve</b>	Plačljive dodatne storitve izvajalca, ki vključujejo nadgradnje, prilagoditve programske opreme, dodatna izobraževanja, analizo poslovnih procesov ter podporo pri uporabi programske opreme.
15. <b>Storitve</b>	Skupen pojem, ki zajema svetovalne storitve, vzdrževalne storitve in storitve usposabljanja.
16. <b>Delovna postaja</b>	Osebni računalnik ali drugo uporabniško sredstvo, ki ga naročnik uporablja za dostop do programske opreme.
17. <b>Sistemska programska oprema</b>	Programska oprema, ki omogoča osnovno delovanje strojne opreme in izvajanje aplikacij (npr. operacijski sistemi, gonilniki, sistemske knjižnice).
18. <b>Aplikativna programska oprema</b>	Programi, namenjeni izvajanju poslovnih nalog uporabnika, ki delujejo v okolju sistemske programske opreme.
19. <b>Strojna oprema (hardware)</b>	Fizične komponente sistema, kot so strežniki, procesorji, diski, terminali ipd.
20. <b>Implementacija</b>	Postopek uvedbe programske opreme pri naročniku, ki lahko vključuje namestitvev, konfiguracijo, prenos podatkov, začetne nastavitve in uvajanje uporabnikov.
21. <b>Terminski načrt</b>	Načrt uvajanja programske opreme z opredeljenimi aktivnostmi, odgovornostmi in roki.
22. <b>Varnostna kopija (backup)</b>	Postopek shranjevanja podatkov v ločeno okolje z namenom zaščite pred izgubo, poškodbo ali nepooblaščenim dostopom.
23. <b>Delovni čas</b>	Vsak delovni dan med 7:00 in 15:00, razen če pogodba določa drugače.
24. <b>Odzivni čas</b>	Čas od prejema zahtevka do začetka obravnave zahtevka s strani izvajalca.
25. <b>Čas odprave težave</b>	Čas od prejema zahtevka do odprave napake ali uvedbe začasnih ukrepov, ki omogočajo nadaljnje delovanje programske opreme.
26. <b>Število sočasnih dostopov</b>	Največje število uporabnikov, ki lahko istočasno dostopajo do programske opreme v skladu z licenčnimi pogoji.

## 1.2 Področje veljavnosti

Ti splošni pogoji poslovanja (v nadaljevanju: **Pogoji**) urejajo pravna razmerja med družbo Quama d.o.o., Čopova ulica 28, 6000 Murska Sobota, davčna številka SI51103532 (v nadaljevanju: **izvajalec**) in poslovnimi subjekti, ki uporabljajo programsko opremo ali storitve izvajalca (v nadaljevanju: **naročnik**).

Ti pogoji veljajo zlasti za:

- a) dobavo programske opreme,
- b) licenciranje programske opreme,
- c) vzdrževanje programske opreme,
- d) implementacijske in svetovalne storitve,
- e) druge povezane storitve.

Ti pogoji so sestavni del vsake ponudbe, pogodbe, naročila ali drugega pogodbenega razmerja med pogodbenima strankama.

V primeru neskladja med pogodbo in temi pogoji prevladajo določbe pogodbe.

Če je posamezna določba teh pogojev neveljavna ali neizvršljiva, to ne vpliva na veljavnost ostalih določb. Neveljavna določba se nadomesti z določbo, ki je pravno in ekonomsko najbližja prvotnemu namenu.

## 1.3 Poslovni uporabniki (B2B)

Ti pogoji se uporabljajo izključno za poslovne subjekte oziroma osebe, ki programsko opremo ali storitve izvajalca uporabljajo v okviru opravljanja svoje gospodarske ali poklicne dejavnosti.

Ti pogoji se ne uporabljajo za potrošnike v smislu zakonodaje, ki ureja varstvo potrošnikov.

## 2 PONUDBE IN SKLENITEV POGODB

Zavezujoče so izključno pisne ponudbe, ki jih pripravi izvajalec in jih potrdi zakoniti zastopnik izvajalca ali druga pooblaščenca oseba, razen če je v ponudbi izrecno navedeno, da gre za okvirno (informativno) ponudbo.

Okvirne oziroma nezavezujoče ponudbe vsebujejo ocenjeno vrednost storitev ali rešitev. Takšna ponudba izvajalca ne zavezuje k izvedbi storitev po navedeni ceni, temveč predstavlja zgolj informativno oceno predvidenih stroškov za naročnika.

## 2.1 Storitve izvajalca

Izvajalec opravlja storitve na podlagi potrjene ponudbe ali sklenjene pogodbe<sup>2</sup>. Storitve izvajalca lahko vključujejo zlasti naslednje vrste storitev:

1. **Osnovne storitve** (te so lahko vključene v licenčnino ali najemnino, če ni dogovorjeno drugače):
  - dobava licenc za uporabo standardne programske opreme izvajalca;
  - vzdrževanje programske opreme, ki vključuje:
    - ✓ odpravo programskih napak, reklamacij in skritih napak,
    - ✓ zagotavljanje osnovnih navodil za uporabo,
    - ✓ spletno podporo preko uporabniškega portala,
    - ✓ zagotavljanje osnovne funkcionalnosti programske opreme.
2. **Osveževanje programske opreme**, ki lahko vključuje:
  - izdajo novih verzij programske opreme z izboljšavami, popravki ali optimizacijami,
  - prilagoditve zaradi zakonodajnih sprememb,
  - objavo informacij o novih verzijah programske opreme ter pripadajoča dokumentacija.
3. **Dodatne storitve** (obračunljive posebej, če ni v pogodbi dogovorjeno drugače), ki lahko vključujejo:
  - analizo poslovnih procesov ali zahtev naročnika;
  - implementacijske storitve, vključno z:
    - ✓ začetnimi nastavitvami programske opreme,
    - ✓ uvozom ali migracijo podatkov naročnika,
    - ✓ pomočjo pri prvem zagonu in konfiguraciji sistema;
  - uvajanje in usposabljanje uporabnikov (izobraževanja, delavnice, svetovanja);
  - razvoj dodatnih funkcionalnosti ali rešitev po meri;
  - telefonsko ali spletno svetovanje, ki presega običajno tehnično podporo;
  - druge IT ali svetovalne storitve, kot so:
    - ✓ svetovanje glede ustreznosti strojne ali systemske opreme,

---

<sup>2</sup> Storitve se izvajajo na podlagi potrjene ponudbe naročnika. Če storitev ni vključena v obstoječo licenco, najemno razmerje ali pogodbo o vzdrževanju, se lahko opravi le na podlagi dodatne potrjene ponudbe, ki vključuje ceno in obseg storitve.

- ✓ pomoč pri odpravi težav, ki niso posledica delovanja programske opreme (npr. nepravilna uporaba, virusi, neustrezna strojna oprema),
- ✓ dodatna usposabljanja, delavnice, poročila ali razvoj prilagoditev po meri.

## **2.2 Naročanje in potrjevanje naročil**

Naročila (vključno s povpraševanji) morajo biti izvajalcu posredovana v pisni obliki.

Pisna oblika naročila je izpolnjena, kadar je naročilo posredovano

- a) po elektronski pošti ali klasični pošti, in
- b) vsebuje jasno in nedvoumno opredeljene ključne podatke, kot so: naziv storitve ali produkta, količina, želeni rok ter lokacija izvedbe ali dobave (če je ustrezno).

Naročilo se ne šteje za potrjeno, dokler ga izvajalec ne sprejme z izrecno pisno potrditvijo ali izdajo ponudbe ali sklenitvijo pogodbe.

Izvajalec na podlagi prejetega povpraševanja pripravi in naročniku posreduje pisno ponudbo ali pogodbo.

Naročilo postane zavezujoče za izvajalca šele, ko naročnik pisno potrdi ponudbo ali sklene pogodbo.

Če naročilo ne vsebuje vseh tehničnih ali komercialnih značilnosti predmeta naročila, si izvajalec pridržuje pravico, da jih opredeli v ponudbi.

## **2.3 Dokumentacija**

### **2.3.1 Lastništvo in zaščita**

Vsa ponudbena, tehnična in druga spremljevalna dokumentacija, ki jo pripravi ali posreduje izvajalec, ostaja izključna last izvajalca.

### **2.3.2 Omejitve uporabe**

Dokumentacije brez predhodnega pisnega soglasja izvajalca ni dovoljeno:

- razmnoževati,
- distribuirati ali posredovati tretjim osebam,
- uporabljati za namene, ki presegajo neposredno pogajanje za sklenitev pogodbe ali izvajanje pogodbe z izvajalcem.

### **2.3.3 Vrnitev dokumentacije**

Vsaka fizična ali pravna oseba, ki prejme dokumentacijo izvajalca (v nadaljevanju: pridobitelj dokumentacije), je dolžna na pisno zahtevo izvajalca:

- nemudoma vrniti vso prejeto dokumentacijo v fizični ali elektronski obliki, vključno s prospekti, zapiski, programskimi orodji, prototipi, modeli in drugimi materiali,

- uničiti vse morebitne kopije, razen če je drugače pisno dogovorjeno.

#### 2.3.4 Namen tehnične dokumentacije

Vsa tehnična dokumentacija, vključno s podatki iz katalogov, ponudb ali komunikacije med pogajanji, se šteje izključno kot opis tehničnih lastnosti izdelkov ali storitev.

Takšni podatki ne predstavljajo pravnega jamstva, razen če je to izrecno določeno v pogodbi ali ponudbi.

## 2.4 Popis stanja ali projektna naloga

### 2.4.1 Opredelitev projektne naloge

Projektna naloga predstavlja opis storitev ali funkcionalnosti, opredeljenih v časovno omejeni pisni ponudbi izvajalca.

Kot podlaga za pripravo projektne naloge se lahko izvede analiza obstoječega stanja ali analiza odstopanj, katere rezultat je dokument odstopanj ali funkcionalna specifikacija.

Projektna naloga opredeljuje razlike med zahtevami naročnika in funkcionalnostmi standardne ali obstoječe programske opreme.

### 2.4.2 Potrditev projektne naloge

Naročnik je dolžan preveriti ustreznost projektne naloge in jo pisno potrditi.

Potrjena projektna naloga predstavlja osnovo za izdelavo končne rešitve.

Če naročnik projektne naloge izrecno ne potrdi, a jo uporablja ali iz njegove komunikacije jasno izhaja, da se z vsebino strinja, se šteje, da je projektna naloga potrjena.

### 2.4.3 Spremembe in razširitve projekta

Vse spremembe zahtev, dodatne storitve ali razširitve, ki se pojavijo po potrjeni projektni nalogi, se štejejo kot zahtevki za spremembo.

Takšni zahtevki so predmet ločene ponudbe izvajalca.

Izvajalec ima pravico prilagoditi terminski plan ter dodatno zaračunati stroške, ki nastanejo zaradi takšnih sprememb.

### 2.4.4 Izvedba brez potrjene projektne naloge

Če se storitve izvajajo brez vnaprej potrjene projektne naloge ali pred njeno potrditvijo (npr. v primeru nujnih intervencij ali svetovanja), se te storitve obračunajo glede na dejansko porabo časa po veljavnem ceniku.

#### 2.4.5 Nezavezujoče informacije

Marketinško gradivo, splošne predstavitve rešitev, promocijska dokumentacija, demonstracijske različice programske opreme in ustne izjave izvajalca se štejejo za informativne narave.

#### 2.4.6 Odgovornost za napake

Izvajalec opozarja, da lahko razvoj programske opreme kljub skrbnosti vključuje tudi napake.

Napaka se šteje za priznano, če:

- se pojavi ob pravilni uporabi programske opreme v skladu z uporabniškimi navodili in
- jo je mogoče ponoviti v običajnih pogojih uporabe.

### **2.5 Lastna programska oprema**

#### 2.5.1 Opredelitev

Lastna programska oprema je programska oprema, ki jo je razvil izvajalec in je v njegovi izključni lasti.

Z nakupom oziroma najemom take programske opreme pridobi naročnik pravico do njene uporabe, in sicer izključno za potrebe svoje poslovne dejavnosti, ter v skladu s temi pogoji in licenčnimi določbami.

#### 2.5.2 Pogoj za veljavnost naročila

Naročilo za dobavo lastne programske opreme se šteje za veljavno šele, ko se naročnik predhodno seznanil z:

- funkcionalnostmi programske opreme ter
- vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji izvajalca.

#### 2.5.3 Domneva soglasja

Z oddajo naročila ali uporabo programske opreme se šteje, da je naročnik:

- pregledal funkcionalnosti programske opreme,
- prejel in preučil splošne pogoje izvajalca ter
- se z njimi v celoti strinjal.

### **3 CENE, DAVKI IN PRISTOJBINE**

Vse cene, navedene v ceniku ali ponudbi izvajalca so, razen če je izrecno navedeno drugače, izražene v EUR brez davka na dodano vrednost (DDV).

Cene, navedene v posamezni ponudbi, veljajo izključno za posamezno predmetno naročilo in do datuma veljavnosti ponudbe (»velja do«). Po izteku tega roka si izvajalec pridržuje pravico do spremembe oz. prilagoditve cen.

Naročnik plačuje:

- vzdrževalnino za vzdrževalne storitve in
- najemnino za najem programske opreme,

v višini, določeni v potrjeni ponudbi ali pogodbi.

Vzdrževanje se začne obračunavati z zaključkom projekta implementacije oziroma najkasneje tri (3) mesece po namestitvi licenc, če implementacija do takrat še ni zaključena.

Izvajalec ima pravico enkrat letno indeksirati vzdrževalnino in/ali najemnino skladno z rastjo cen indeksa cen življenjskih potrebščin. Ob bistvenih spremembah stroškov poslovanja si izvajalec pridržuje pravico do pogostejše prilagoditve cen.

Veljavni cenik storitev je objavljen na spletni strani izvajalca.

#### **3.1 Storitve**

##### **3.1.1 Oblikovanje cen in veljavnost ponudb**

Cene storitev in programske opreme se določijo na podlagi veljavnega cenika izvajalca ter potrjene ponudbe.

Do potrditve ponudbe si izvajalec pridržuje pravico do spremembe cen, popustov ali drugih komercialnih pogojev.

Če v ponudbi ni določeno drugače, veljajo cene storitev 15 dni od datuma ponudbe.

Po preteku tega roka lahko izvajalec prilagodi cene oziroma urne postavke zaradi sprememb stroškov dela, cen materiala ali storitev, sprememb davčnih obveznosti ali drugih javnih dajatev in stroškov.

Spremembe cen, objavljene na spletni strani izvajalca, začnejo veljati z dnem, navedenim v objavljenem ceniku.

### 3.1.2 Zaračunavanje dodatnih storitev

Storitve, ki presegajo prvotno dogovorjeni obseg del, se obračunajo po veljavnih urnih postavkah izvajalca, ki veljajo v času izvedbe storitve.

Delo, opravljeno izven rednega delovnega časa izvajalca, se dodatno obračuna v skladu s cenikom ali pogodbo.

### 3.1.3 Podpora in reševanje zahtevkov

Izvajalec zagotavlja podporo naročnikom preko predpisanih komunikacijskih kanalov, zlasti preko portala za uporabnike, elektronske pošte ali drugih komunikacijskih poti, določenih v pogodbi.

Podrobna pravila obračunavanja storitev podpore ter minimalni obračunski intervali so določeni v poglavju 6 (Vzdrževanje programske opreme in podpora uporabnikom) ter v veljavnem ceniku izvajalca.

## 3.2 Pomoč izven delovnega časa in nujna dela

Na pisno naročilo in ob predhodnem dogovoru lahko izvajalec zagotovi pripravljenost izven rednega delovnega časa.

Naročilo pripravljenosti mora biti oddano najmanj pet (5) delovnih dni pred dogovorjenim terminom.

Odpoved naročene pripravljenosti je brez stroškov, če je sporočena vsaj tri (3) delovne dni pred dogovorjenim terminom.

Če se storitve izvajajo v času pripravljenosti, se storitve obračunajo v skladu z veljavnim cenikom izvajalca.

Za nujna dela, ki zahtevajo takojšnjo prerazporeditev virov ali začetek izvajanja storitev izven načrtovanega časa, se storitve obračunajo po urni postavki, povečani za 50 %, če ima izvajalec razpoložljive kapacitete.

Morebitni dodatni stroški (npr. potni stroški, dnevnice, prenočitve) se obračunajo v skladu z veljavnimi predpisi in cenikom izvajalca.

## 3.3 Roki in pravica odstopa

Dogovorjeni roki izvedbe predstavljajo ciljne roke, ki veljajo pod pogojem, da naročnik pravočasno izpolni vse svoje obveznosti sodelovanja zlasti: pravočasno posredovanje podatkov, zagotavljanje dostopov, podajanje potrebnih potrditev in soglasij.

Izvajalec ne odgovarja za zamude ali povečane stroške, ki nastanejo zaradi napačnih ali nepopolnih podatkov naročnika, naknadnih sprememb zahtev naročnika in drugih okoliščin na strani naročnika.

V takšnih primerih dodatne stroške nosi naročnik.

Če nastopijo okoliščine, ki niso pod nadzorom pogodbenih strank (npr. višja sila, stavke, izpadi dobaviteljev ali infrastrukture), lahko vsaka stranka predlaga prilagoditev rokov izvedbe.

Če pride do prekoračitve roka izključno iz razlogov na strani izvajalca, lahko naročnik po določitvi primerne dodatnega roka (najmanj 14 dni) odstopi od še neizvedenega dela naročila.

Odstop od že izvedenih storitev ali dobav ni mogoč.

### **3.4 Plačilo**

Računi zapadejo v plačilo v osmih (8) dneh od datuma izdaje, razen če je v ponudbi ali pogodbi določeno drugače.

V primeru zamude pri plačilu ima izvajalec pravico obračunati zakonske zamudne obresti in stroške izterjave.

Plačila se poračunavajo po naslednjem vrstnem redu: stroški → obresti → glavnica.

Če naročnik izpodbija znesek računa, mora nesporni del poravnati v roku zapadlosti, za sporni del pa vložiti pisni ugovor najkasneje v osmih (8) dneh od prejema računa.

Ugovor ne zadrži plačila nespornega dela obveznosti.

Če zamuda pri plačilu preseže 60 dni, ima izvajalec pravico odstopiti od pogodbe in onemogočiti dostop do programske opreme.

Izvajalec lahko izstavlja tudi delne račune, pri čemer veljajo enaki plačilni pogoji kot za celotno naročilo.

Pri projektih z več fazami lahko izvajalec ob predaji modula v testno okolje obračuna 70 % vrednosti licence ali implementacije, preostanek pa ob predaji rešitve v produkcijsko okolje, razen če je dogovorjeno drugače.

Vzdrževanje se obračuna za celoten koledarski mesec, in sicer od prvega dne v mesecu, razen če je drugače pisno dogovorjeno.

Ob hujših kršitvah plačilnih pogojev lahko izvajalec po pisnem opominu in preteku dodatnega roka sedmih (7) dni začasno ustavi izvajanje storitev ali odstopi od pogodbe.

Morebitni stroški, nastali zaradi takšnega odstopa, bremenijo naročnika.

Če so računi izdani v tuji valuti, je izvajalec upravičen do obračuna tečajnih razlik, če sprememba tečaja preseže 3 % med datumom izdaje računa in datumom plačila.

Če okoliščine kažejo na poslabšano plačilno sposobnost naročnika, lahko izvajalec zahteva predplačilo za še neizvedene dobave ali storitve.

Plačilo se šteje za izvršeno izključno z neposrednim nakazilom na račun izvajalca.

Pri več odprtih terjatvah se prejeta plačila poračunajo po načelu najstarejše zapadle terjatve.

Pobot terjatev je dovoljen le z nespornimi in pravnomočno ugotovljenimi terjatvami naročnika do izvajalca.

### **3.5 Plačilo najemnine**

Če zamuda pri plačilu najemnine preseže 30 dni, lahko izvajalec po predhodnem pisnem opominu začasno onemogoči uporabo programske opreme.

Ponovna omogočitev uporabe programske opreme je mogoča po poravnavi vseh zapadlih obveznosti in plačilu stroškov ponovne aktivacije oziroma priklopa, v skladu z veljavnim cenikom izvajalca.

Obdobje začasne onemogočitve uporabe programske opreme se šteje kot obračunsko obdobje najema.

### **3.6 Začetek zaračunavanja vzdrževanja posameznih modulov**

Zaračunavanje vzdrževanja in najemnine posameznega modula se začne z dnem, ko naročnik začne uporabljati modul v produkcijskem okolju ali ko je modul implementiran v skladu s ponudbo oziroma pogodbo, če ta datum nastopi prej.

V primeru postopne uvedbe več modulov se zaračunavanje vsakega modula začne ločeno, skladno z dejanskim datumom prve predaje modula v uporabo.

Datumi iz spodnje tabele predstavljajo časovnico začetka zaračunavanja vzdrževanja za posamezne module. Ti datumi se lahko prilagodijo le s pisnim soglasjem obeh pogodbenih strank ali če je s pogodbo dogovorjeno drugače.

<b>Modul</b>	<b>Začetek zaračunavanja vzdrževanja</b>
PRO.4 DOKUMENTNI SISTEM, PRO.4 POŠTNA KNJIGA, PRO.4 PROJEKTNA PROIZVODNJA Z VELEPRODAJO, PRO.4 MALOPRODAJA, PRO.4 MATERIALNO POSLOVANJE	1 mesec po začetku uporabe modula
PRO.4 EDČ	Po uspešnem prenosu ur v Plače
PRO.4 PLAČE, PRO.4 HRM	Prvo izplačilo plače iz programa
PRO.4 FINANCE	Prva oddaja obračuna DDV na FURS
PRO.4 POTNI NALOGI	Prenos obračuna v plače ali priprava plačilnih nalogov v plačilnem prometu

## **4 PRAVICE INTELEKTUALNE LASTNINE**

### **4.1 Zaščita intelektualne lastnine**

Programska oprema in z njo povezani materiali, vključno z dokumentacijo, metodami delovanja, podatkovnimi strukturami, modeli, vmesniki, izpisi, predlogami, gradniki in drugimi spremljajočimi vsebinami, so varovani v skladu z veljavno zakonodajo s področja intelektualne lastnine ter relevantnimi mednarodnimi pogodbami, ki zavezujejo Republiko Slovenijo.

Vse pravice intelektualne lastnine na programski opremi in vseh povezanih vsebinah, vključno z besedili, slikami, grafičnimi elementi, avdio- in video vsebinami, programskimi moduli, podatkovnimi strukturami, konfiguracijami, poslovno logiko in dokumentacijo pripadajo izključno izvajalcu, razen če je za posamezne komponente izrecno določeno drugače.

Programska oprema je pravno varovana kot enoten računalniški program. Njenih posameznih delov ni dovoljeno ločevati, samostojno uporabljati, spreminjati, odstranjevati avtorskih oznak, zaščiteneh znakov, oznak o izvoru ali drugih lastniških označb, razen če je to izrecno dovoljeno z veljavno zakonodajo ali s predhodnim pisnim soglasjem izvajalca.

Ta člen ne posega v morebitne pravice tretjih oseb na komponentah, ki jih programska oprema zakonito uporablja. Za takšne komponente veljajo pogoji njihovih imetnikov pravic.

### **4.2 Uporaba in kopiranje**

Naročnik in uporabniki smejo programsko opremo razmnoževati izključno v obsegu, ki je nujno potreben za njeno zakonito uporabo, nalaganje, prikazovanje, izvajanje, prenos ali shranjevanje, ter za izdelavo varnostnih kopij oziroma obnovo sistema.

Vsako drugo razmnoževanje, distribuiranje, dajanje na voljo tretjim osebam, predelava, spreminjanje, dekompilacija, razstavljanje, povratni inženiring ali drug poseg v programsko opremo, izvorno kodo ali njene sestavne dele je prepovedan, razen če je to izrecno dovoljeno z neodstopnimi določbami veljavne zakonodaje.

Dovoljene varnostne kopije morajo v nespremenjeni obliki vsebovati vse avtorske, lastniške in druge zaščitne oznake izvajalca.

#### **4.3 Zaupnost in poslovna skrivnost**

Naročnik in uporabniki so dolžni varovati vse podatke, informacije, dokumentacijo in druga gradiva, ki predstavljajo zaupne informacije ali poslovno skrivnost izvajalca.

Podrobnejša pravila glede obsega zaupnih informacij, izjem, načina varovanja, dovoljenih razkritij in trajanja obveznosti zaupnosti so določena v poglavju 9 (Poslovna skrivnost) in se v tem členu ne ponavljajo.

#### **4.4 Licenčni pogoji**

Z oddajo naročila, potrditvijo ponudbe ali sklenitvijo pogodbe naročnik pridobi neizključno, neprenosljivo, omejeno in praviloma časovno vezano pravico do uporabe programske opreme izključno za lastne interne potrebe in v obsegu določenem v ponudbi, pogodbi ali teh pogojih.

Pravica do nadgradenj, popravkov, osveževanj in drugih posodobitev je naročniku zagotovljena le v okviru veljavne pogodbe o vzdrževanju oziroma najemne pogodbe, razen če je v ponudbi ali pogodbi izrecno določeno drugače.

Če naročnik brez utemeljenega razloga ne omogoči izvedbe priporočenih nadgradenj ali posodobitev v razumnem roku, izvajalec ne odgovarja za motnje, nezdržljivosti, varnostna tveganja ali druge posledice, ki iz tega izhajajo.

Dodatna pravila glede obsega licence, omejitev uporabe, nadzora uporabe in licenčne skladnosti so določena tudi v poglavju 8 (Licenčne pravice).

#### **4.5 Lastništvo in dostop**

Izvajalec ostane izključni imetnik vseh pravic intelektualne lastnine na programski opremi ne glede na dobavo, namestitev, konfiguracijo, prilagoditve, uporabo ali plačilo programske opreme.

Naročnik s pridobitvijo licence ne pridobi lastninske pravice, izključne pravice, pravice do izvorne kode ali kakršnekoli druge pravice, razen tistih, ki so izrecno podeljene s pogodbo, ponudbo ali temi pogoji.

#### **4.6 Obveznosti naročnika**

Naročnik se zavezuje, da bo:

- a) spoštoval vse pravice intelektualne lastnine izvajalca in tretjih oseb;
- b) sprejel razumne organizacijske, tehnične in varnostne ukrepe za preprečitev nepooblaščenega dostopa, kopiranja, distribucije, sprememb ali zlorab programske opreme;
- c) izvajalca nemudoma pisno obvestil o vsaki zaznani ali domnevni nepooblaščeni uporabi, kršitvi ali posedovanju programske opreme;
- d) na razumno zahtevo izvajalca sodeloval pri ugotavljanju dejstev in zaščiti pravic izvajalca v primeru kršitev pravic intelektualne lastnine.

#### **4.7 Lastninska pravica in zadržanje blaga**

Če je predmet dobave poleg licence tudi fizični nosilec, dokumentacija, oprema ali drugo blago, si izvajalec do popolnega plačila vseh zapadlih in nezapadlih obveznosti naročnika pridržuje lastninsko pravico na takem blagu, če to ni v nasprotju z veljavno zakonodajo.

V primeru zamude pri plačilu ali druge bistvene kršitve pogodbenih obveznosti ima izvajalec pravico, po predhodnem pisnem opominu in ob upoštevanju teh pogojev:

- a) zadržati dobavo;
- b) začasno zadržati izvajanje storitev;
- c) omejiti ali onemogočiti uporabo programske opreme;
- d) uveljavljati druge pravice po pogodbi, teh pogojih in veljavni zakonodaji.

### **5 UPORABA PROGRAMSKE OPREME IN PRAVICE NAROČNIKA**

#### **5.1 Uporaba programske opreme**

Naročnik in uporabniki smejo programsko opremo uporabljati izključno za interne potrebe naročnika ter v obsegu in na način, kot sta določena v ponudbi, pogodbi ali teh pogojih.

Brez predhodnega pisnega soglasja izvajalca naročniku ni dovoljeno:

- a) odplačno ali neodplačno posojati programske opreme;
- b) dajati programske opreme v najem ali zakup;
- c) omogočati dostopa ali uporabe programske opreme tretjim osebam;
- d) uporabljati programsko opremo za izvajanje storitev za tretje osebe, vključno z outsourcingom, SaaS-modelom, gostovanjem ali obdelavo podatkov za tretje osebe.

Podatkov, ustvarjenih z uporabo programske opreme, naročnik ne sme komercialno ponujati ali posredovati tretjim osebam, razen če je to izrecno pisno dogovorjeno z izvajalcem ali če to izhaja iz zakonske obveznosti naročnika.

## **5.2 Pogodbena kazen za kršitev**

Če naročnik krši prepovedi ali omejitve uporabe programske opreme iz teh pogojev, je dolžan na pisno zahtevo izvajalca plačati pogodbeno kazen v višini desetkratne vrednosti licence oziroma vrednosti neupravičeno uporabljene, prenesene ali omogočene uporabe programske opreme, na dan ugotovitve kršitve.

Plačilo pogodbene kazni ne izključuje pravice izvajalca, da od naročnika zahteva povrnitev celotne dejanske škode, če ta presega znesek pogodbene kazni.

## **5.3 Obseg uporabe**

Naročnik mora programsko opremo uporabljati v skladu z dogovorjenim licenčnim obsegom.

Podrobnejša pravila glede števila uporabnikov, števila sočasnih dostopov, lokacij uporabe, pravnih subjektov, namestitvev in drugih licenčnih parametrov so določena v poglavju 8.2 (Obseg licence).

## **5.4 Kopiranje podatkov**

Izvoz ali kopiranje podatkov iz programske opreme je dovoljeno izključno z orodji, funkcionalnostmi ali integracijskimi vmesniki, ki jih omogoča programska oprema ali so posebej dogovorjeni z izvajalcem.

Neposredni posegi v bazo podatkov, strukturo podatkov ali druge notranje komponente sistema izven odobrenih vmesnikov niso dovoljeni.

## **5.5 Nadzor izvajalca**

Pravila glede nadzora skladnosti uporabe programske opreme z licenčnimi pogoji so določena v točki 8.4 teh pogojev.

## **5.6 Veljavnost licence pri najemu**

Če naročnik uporablja programsko opremo na podlagi najemne pogodbe, velja pravica uporabe programske opreme izključno za čas trajanja najemne pogodbe oziroma pogodbe o sodelovanju.

Prenehanje najemne pogodbe hkrati pomeni prenehanje pravice uporabe programske opreme.

## **5.7 Ponovna sklenitev pogodbe**

Če naročnik po predhodni prekinitvi ponovno sklene pogodbo z izvajalcem, si izvajalec pridržuje pravico, da licenčnino, vzdrževanje in/ali najemnino obračuna po veljavnem ceniku, ki velja v času ponovne sklenitve pogodbe.

## **5.8 Prenos podatkov po prenehanju pogodbe**

Po prenehanju pogodbe izvajalec na pisno zahtevo naročnika in na podlagi potrjene ponudbe izvede izvoz podatkov v roku trideset (30) dni od prenehanja pogodbe.

Izvoz podatkov lahko vključuje:

- a) standardno izvozno datoteko podatkovne baze (npr. SQL), in
- b) dokumente, shranjene v dokumentnem sistemu, v izvirni obliki.

Izvajalec izbriše podatke naročnika iz produkcijske baze trideset (30) dni po prenehanju pogodbe, razen če veljavna zakonodaja zahteva daljše obdobje hrambe.

Z dnem prenehanja pogodbe preneha tudi pravica naročnika do uporabe programske opreme. Vsaka nadaljnja uporaba programske opreme po tem datumu se šteje za nepooblaščen uporabo.

Pravila glede varstva osebnih podatkov in ravnanja s podatki po prenehanju pogodbe so dodatno urejena v pogodbi o obdelavi osebnih podatkov (GDPR), če je ta sklenjena, ter v poglavju 9 (Poslovna skrivnost).

## **5.9 Začasna omejitev uporabe programske opreme**

Izvajalec ima pravico začasno omejiti ali onemogočiti dostop do programske opreme, če naročnik:

- a) krši licenčne pogoje ali druge bistvene določbe teh pogojev,
- b) z uporabo programske opreme ogroža varnost sistema ali podatkov,
- c) uporablja programsko opremo na način, ki povzroča nesorazmerno obremenitev sistema,
- d) kljub pisnemu opominu ne poravnava zapadlih obveznosti.

Izvajalec naročnika o takšnem ukrepu praviloma predhodno obvesti, razen v primerih, ko je takojšnje ukrepanje nujno zaradi zaščite sistema ali drugih uporabnikov.

## **6 VZDRŽEVANJE PROGRAMSKE OPREME IN PODPORA UPORABNIKOM**

### **6.1 Pogoji vzdrževanja**

Izvajalec nudi vzdrževalne storitve naročnikom, ki imajo sklenjeno pogodbo o uporabi programske opreme oziroma veljavno pogodbo o vzdrževanju, in sicer pod pogoji, določenimi v ponudbi, pogodbi in teh pogojih.

Čas začetka obračunavanja vzdrževanja in cenovna pravila so določeni v poglavju 3 (Cene, davki in pristojbine).

### **6.2 Strokovna pomoč uporabnikom**

Izvajalec zagotavlja strokovno pomoč uporabnikom v rednem delovnem času, to je vsak delovni dan med 7.00 in 15.00, razen če je v pogodbi določeno drugače.

Podpora se zagotavlja predvsem preko portala za uporabnike, elektronske pošte, če je poslana na naslov podpora@pro-bit.si ali drugih komunikacijskih kanalov, če so dogovorjeni s pogodbo.

Če ni v pogodbi določeno drugače, se storitve podpore obračunavajo skladno z veljavnim cenikom izvajalca.

### **6.3 Pogoji za prejem pomoči**

Strokovna pomoč je namenjena uporabnikom, ki:

- a) so ustrezno usposobljeni za delo s programsko opremo,
- b) uporabljajo programsko opremo v skladu s pogodbo,
- c) imajo poravnane vse zapadle obveznosti do izvajalca.

Izvajalec si pridržuje pravico omejiti podporo naročniku, ki ne izpolnjuje navedenih pogojev.

### **6.4 Obseg in obračun pomoči**

Obseg storitev vzdrževanja in podpore določa pogodba ali ponudba.

Izvajalec si pridržuje pravico obračunati tudi razumen administrativni čas, potreben za analizo in obravnavo zahtevka. Dejanski čas reševanja zahtevka lahko presega trajanje komunikacije z naročnikom (npr. klic ali oddaljena seja).

Pravila glede dodatnih storitev izven dogovorjenega obsega (npr. pripravljenost, nujna dela ipd.) so določena v poglavju 3 (Cene, davki in pristojbine).

## **6.5 Odzivni čas**

Če ni v pogodbi določeno drugače, odzivni čas izvajalca ne presega treh (3) delovnih dni za naročnike z veljavno pogodbo o vzdrževanju.

Odzivni čas začne teči z dnem prejema pisnega zahtevka preko portala za uporabnike ali drugega dogovorjenega komunikacijskega kanala.

## **6.6 Odprava napak**

Izvajalec v okviru vzdrževanja odpravlja vidne in skrite napake na programski opremi v skladu s tem poglavjem in pogodbo.

Podrobnejša pravila glede garancije in odprave napak so določena v tem poglavju.

## **6.7 Izjeme pri nemotenem delovanju**

Nemoteno delovanje programske opreme je lahko začasno moteno zaradi okoliščin, kot so zlasti:

- a) nedelovanje ali okvare strojne opreme,
- b) načrtovani ali nujni vzdrževalni posegi,
- c) nadgradnje programske ali strojne opreme,
- d) nedelovanje internetnih povezav ali omrežja,
- e) višja sila ali druge okoliščine izven nadzora izvajalca.

## **6.8 Obveščanje o vzdrževalnih posegih**

Izvajalec naročnika praviloma obvesti o načrtovanem vzdrževalnem posegu najmanj štiri (4) ure pred izvedbo.

V nujnih in izrednih primerih se lahko poseg izvede brez predhodnega obvestila, pri čemer izvajalec naročnika o posegu obvesti naknadno.

## **6.9 Prilagajanje zakonodaji**

Izvajalec spremlja relevantne zakonodajne spremembe in standardno programsko opremo prilagaja novim predpisom v najkrajšem razumno možnem roku.

Posebne zahteve naročnika, ki presegajo standardno funkcionalnost programske opreme, se obravnavajo kot dodatne storitve in so predmet posebne ponudbe.

## **6.10 Nadgradnje in obveščanje**

Naročnik ima dostop do novih standardnih različic programske opreme v skladu s pogodbo o vzdrževanju ali najemno pogodbo.

O pomembnih novostih, nadgradnjah in morebitnih izobraževanjih izvajalec naročnika obvešča preko predvidenih komunikacijskih kanalov.

### **6.11 Prilagoditve po naročilu**

Nadstandardne funkcionalnosti, moduli ali prilagoditve programske opreme po meri naročnika se lahko prilagajajo novim zakonodajnim zahtevam ali spremembam programske opreme, če je to tehnično izvedljivo in skladno s strategijo razvoja produkta.

Takšne prilagoditve se izvajajo kot posebne storitve na podlagi ločene ponudbe.

### **6.12 Odgovornost, reklamacije in garancija**

#### **6.12.1 Potrditev pravilnosti in prevzem odgovornosti**

S podpisom primopredajnega zapisnika pred prvo produkcijsko uporabo naročnik potrdi pravilnost nastavitve delovanja programske opreme ter prevzame odgovornost za njeno pravilno uporabo.

#### **6.12.2 Odškodninska odgovornost izvajalca**

Izvajalec ne odgovarja za škodo zaradi skritih napak, vendar se zavezuje, da bo takšne napake odpravil v okviru veljavne pogodbe o vzdrževanju.

#### **6.12.3 Javljanje očitnih pomanjkljivosti**

Očitne pomanjkljivosti mora naročnik pisno sporočiti brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v osmih (8) dneh po prejemu programske opreme.

Po poteku tega roka se šteje, da je programska oprema prevzeta brez očitnih napak.

#### **6.12.4 Zastaralni rok za reklamacije**

Rok za uveljavljanje reklamacij znaša šest (6) mesecev od prevzema programske opreme.

#### **6.12.5 Garancijski rok in odprava napak**

Izvajalec odpravi bistvene in ponovljive napake v garancijskem roku šestih (6) mesecev, razen če je v pogodbi določeno drugače.

Napaka mora biti prijavljena najpozneje v petih (5) delovnih dneh po njenem nastanku.

#### **6.12.6 Izvedba odprave napak**

Če je zahtevek utemeljen, izvajalec napako odpravi v razumnem roku.

Naročnik mora izvajalcu zagotoviti vse potrebne tehnične pogoje za odpravo napake.

Neutemeljeni zahtevki ali zahtevki brez ustrezne dokumentacije se obračunajo po veljavnem ceniku.

#### 6.12.7 Plačljive storitve

Storitve, ki so posledica:

- a) nepravilne uporabe programske opreme,
- b) posegov naročnika ali tretjih oseb,
- c) ali sprememb, ki niso posledica delovanja programske opreme,

se obračunajo po veljavnem ceniku izvajalca.

#### 6.12.8 Izključitev odgovornosti izvajalca

Izvajalec ne odgovarja za napake ali neskladja, ki nastanejo zaradi:

- a) uporabe programske opreme v nasprotju s pogodbo ali navodili,
- b) sprememb programske opreme s strani nepooblaščenih oseb,
- c) nepravilne ali malomarne uporabe,
- d) uporabe z neodobreno strojno opremo ali operacijskim sistemom.

#### 6.12.9 Jamstva

Izvajalec ne jamči za pravilno delovanje programske opreme pri uporabi ali integraciji s produkti tretjih proizvajalcev.

#### 6.12.10 Omejitve odgovornosti

Odgovornost izvajalca je izključena tudi v primeru:

- a) sprememb produkcijskega sistema ali vmesnikov,
- b) neustrezne ali okvarjene strojne opreme,
- c) sprememb programske opreme s strani naročnika ali tretjih oseb,
- d) zunanjih dejavnikov (npr. izpad napajanja, omrežja ali kibernetiski napadi).

#### 6.12.11 Programska oprema drugih proizvajalcev

Če izvajalec dobavi programsko opremo tretjih proizvajalcev, je njegova odgovornost omejena na skrbno izbiro dobavitelja in na pogoje dobaviteljeve licence.

#### 6.12.12 Spremembe in dopolnitve obstoječih programov

Odgovornost izvajalca se nanaša izključno na izvedene spremembe ali dopolnitve, ne pa na osnovni program.

#### 6.12.13 Varovanje podatkov in programov

Naročnik je odgovoren za redno izdelavo varnostnih kopij ter za zaščito programov in podatkov, če je tako dogovorjeno s pogodbo ali temi pogoji.

### **6.13 Postopek prijave napak in odzivni čas**

#### 6.13.1 Prijava napak

Napake se prijavljajo preko PRO.4 portala za uporabnike (Ipodpora) ali preko elektronske pošte [podpora@pro-bit.si](mailto:podpora@pro-bit.si).

#### 6.13.2 Analiza in kategorizacija napak

Na podlagi opisa napake izvajalec določi stopnjo prioritete:

(a) Kritična

(b) Visoka

(c) Srednja

(d) Nizka

#### 6.13.3 Kriteriji za določitev prioritete

Kritična napaka:

- programska oprema ali ključna funkcija ne deluje,
- napaka onemogoča nujni delovni proces,
- ni nadomestne rešitve,
- lahko povzroči poslovno škodo ali poškodbo podatkov.

Visoka napaka:

- delovanje programske opreme je omejeno,
- obstaja začasna rešitev,
- napačni ali zavajajoči izpisi podatkov.
- napako zazna več uporabnikov.

Srednja napaka:

- manjše odstopanje od pričakovanega delovanja,
- obstaja nadomestna rešitev brez večjega vpliva na poslovanje.

Nizka napaka:

- kozmetične ali manjše napake brez vpliva na poslovanje.

#### 6.13.4 Določitev prioritete odprave

Končno prioriteto določi izvajalec na podlagi strokovne presoje.

#### 6.13.5 Roki za odpravo napak

##### a) Kritična napaka

Odzivni čas: do 4 ure (v delovnem času)

Cilj odprave: do 5 delovnih dni ob razpoložljivih informacijah in pogojih.

##### b) Visoka napaka:

Odzivni čas: 1 delovni dan

Odprava: v naslednji razvojni iteraciji (praviloma do 30 dni).

##### c) Srednja napaka:

Odzivni čas: 5 delovnih dni

Odprava: vključitev v eno od naslednjih verzij programske opreme, glede na prioritete.

##### d) Nizka napaka:

Odzivni čas: 10 delovnih dni

Odprava: po presoji izvajalca.

#### 6.13.6 Obveščanje o napakah

Naročnik se o odpravi kritičnih in visoko resnih napakah obvešča preko standardnih komunikacijskih kanalov.

### **6.14 Pravica do spremembe odzivnih časov**

Izvajalec lahko prilagodi odzivne čase v primeru višje sile, izrednih razmer ali bistvenih sprememb poslovnih okoliščin.

### **6.15 Omejitev odgovornosti**

Določbe tega poglavja predstavljajo posebna pravila glede odgovornosti izvajalca pri vzdrževanju in podpori ter se uporabljajo skupaj s splošnimi določbami o odškodninski odgovornosti iz poglavja 11.

#### 6.15.1 Izključitev odgovornosti za posredno škodo

Izvajalec ne odgovarja za posredno ali posledično škodo, vključno z izgubo dobička, izgubo podatkov ali prekinitvijo poslovanja.

#### 6.15.2 Omejitev višine odškodninske odgovornosti

Odgovornost izvajalca je omejena:

- pri vzdrževalnih storitvah na največ dvakratnik zneska mesečnega nadomestila za vzdrževanje,
- pri drugih storitvah pa na 50 % zneska plačila za zadevno storitev.

Ta omejitev velja tudi za odgovornost zaposlenih, podizvajalcev in pogodbenih partnerjev izvajalca.

#### 6.15.3 Podatki iz javnih evidenc

Izvajalec ne odgovarja za točnost ali ažurnost podatkov, pridobljenih iz javnih evidenc ali drugih zunanjih virov.

#### 6.15.4 Varnostne omejitve

Izvajalec ne odgovarja za škodo zaradi:

- a) zlonamerne programske opreme,
- b) napak internetnih povezav,
- c) zlorabe identitete s strani tretjih oseb.

#### 6.15.5 Poslovne odločitve

Naročnik je dolžan podatke, pridobljene iz programske opreme, pred uporabo za poslovne odločitve preveriti. Izvajalec ne odgovarja za posledice poslovnih odločitev.

#### 6.15.6 Posegi v podatke

Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi:

- a) nepravilnega ravnanja s programsko opremo,
- b) neposrednih posegov v podatkovno bazo,
- c) sprememb strukture ali vsebine podatkov s strani naročnika ali tretjih oseb z uporabo neodobrenih drugih orodij.

#### 6.15.7 Informativna narava rezultatov

Rezultati, izračuni, poročila ali druge informacije, ki jih generira programska oprema, imajo izključno informativni značaj.

Izvajalec ne odgovarja za poslovne, finančne ali druge odločitve naročnika, sprejete na podlagi podatkov ali rezultatov, pridobljenih iz programske opreme.

Naročnik je dolžan pred uporabo takšnih podatkov za pravne, finančne, davčne ali druge pomembne poslovne odločitve preveriti njihovo pravilnost in ustreznost.

## **7 NAČINI NAMESTITVE PROGRAMSKE OPREME**

Programska oprema PRO.4 se lahko uporablja:

- a) kot lokalna namestitev na informacijski infrastrukturi naročnika ali
- b) kot storitev preko oddaljenega dostopa (npr. preko strežniške infrastrukture izvajalca ali tretjega ponudnika).

### **7.1 Oblačna namestitev**

#### **7.1.1 Strežniška infrastruktura**

Izvajalec ali njegov podizvajalec zagotavljata namestitev, vzdrževanje in varno delovanje strežniške infrastrukture.

Naročnik dostopa do programske opreme preko internetne povezave z uporabo dodeljenih uporabniških dostopnih podatkov.

Naročnik ne sme posegati v delovanje strežniške infrastrukture ali podatkovne baze.

#### **7.1.2 Razpoložljivost sistema (SLA)**

Izvajalec si prizadeva zagotavljati visoko razpoložljivost sistema.

Ciljna mesečna razpoložljivost programske opreme znaša 99,5 %.

V izračun razpoložljivosti se ne vključujejo: načrtovani vzdrževalni posegi, nadgradnje sistema, motnje pri ponudnikih infrastrukture, nepravilna uporaba programske opreme, višja sila ali drugi dogodki izven nadzora izvajalca.

Izvajalec ne odgovarja za izpade, ki so posledica infrastrukture tretjih oseb, vendar si prizadeva zagotoviti čim hitrejšo odpravo motenj.

#### **7.1.3 Standardi infrastrukture**

Izvajalec uporablja infrastrukturo ponudnikov, ki izpolnjujejo ustrezne varnostne standarde (npr. ISO/IEC 27001) in uporabljajo podatkovne centre ustrezne stopnje razpoložljivosti.

Obdelava podatkov poteka skladno z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov (GDPR).

#### 7.1.4 Varnost in varnostne kopije

Izvajalec izvaja redno varnostno kopiranje podatkov v naslednjih retencijskih obdobjih:

- a) dnevne kopije - 7 dni,
- b) tedenske kopije - 4 tedne,
- c) mesečne kopije - 2 meseca.

Na zahtevo naročnika se lahko izvede obnova podatkov na stanje zadnje razpoložljive kopije.

#### 7.1.5 Odgovornost za podatke

Izvajalec ne odgovarja za izgubo, poškodbo ali razkritje podatkov, ki je posledica: ravnanja naročnika ali njegovih uporabnikov, ravnanja tretjih oseb, katerim je naročnik omogočil dostop do sistema, neustreznega upravljanja uporabniških pravic.

#### 7.1.6 Varnost dostopa

Izvajalec zagotavlja varno povezavo do sistema (HTTPS) in ustrezne digitalne certifikate.

Naročnik je odgovoren za varnost uporabniških naprav, dostopnih gesel in svojega notranjega omrežja.

#### 7.1.7 Spremljanje delovanja sistema

Za zagotavljanje stabilnega delovanja se uporablja centraliziran sistem spremljanja in analize delovanja aplikacije.

Beležijo se izključno tehnični podatki, kot so:

- a) sistemski zapisi,
- b) napake,
- c) odzivni časi,
- d) obremenitve sistema.

Ti podatki se uporabljajo izključno za tehnično vzdrževanje in izboljšanje delovanja sistema.

Dnevniški zapisi se praviloma hranijo največ 30 dni in se nato samodejno izbrišejo, razen če je zaradi tehnične analize utemeljeno drugače.

Dostop do sistemov za spremljanje je omogočen izključno pooblaščenim strokovnjakom izvajalca in je zaščiten z ustreznimi varnostnimi mehanizmi.

#### 7.1.8 Posodobitve sistema

Izvajalec lahko redno izvaja nadgradnje systemskega okolja ali programske opreme.

Kadar je to mogoče, izvajalec naročnika o pomembnih nadgradnjah obvesti vnaprej.

#### 7.1.9 Obveznosti naročnika

Naročnik je dolžan upoštevati varnostna priporočila izvajalca, zlasti glede:

- a) uporabe močnih gesel,
- b) uporabe večfaktorske avtentikacije,
- c) pravilnega upravljanja uporabniških računov,
- d) upoštevanja načela najmanjših pravic dostopa.

#### 7.1.10 Samodejna prilagoditev strežniških virov

Izvajalec lahko po potrebi dinamično prilagodi strežniške vire za zagotavljanje stabilnega delovanja sistema.

Takšne prilagoditve se lahko izvedejo brez predhodnega soglasja, pri čemer se o pomembnejših spremembah naročnika obvesti naknadno.

#### 7.1.11 Varnost povezave (HTTPS)

Izvajalec zagotavlja varno povezavo (HTTPS) in digitalne certifikate za dostop do storitev v oblaku.

Naročnik mora zagotoviti, da uporabniki dostopajo do sistema izključno preko varnih povezav in posodobljenih brskalnikov.

Izvajalec ne odgovarja za varnost uporabniških naprav ali lokalnega omrežja naročnika.

#### 7.1.12 Namenske dopolnitve in testiranje

Izvajalec ne odgovarja za napake pri namenskih dopolnitvah, ki izhajajo iz omejenih možnosti testiranja v specifičnem okolju naročnika.

Končno testiranje in potrditev pravilnosti delovanja dopolnitev je odgovornost naročnika.

#### 7.1.13 Povezave z zunanjimi sistemi

Izvajalec ne odgovarja za delovanje, razpoložljivost ali zanesljivost zunanjih sistemov tretjih oseb ali državnih organov (npr. FURS, eDavki).

Naročnik mora pred prijavo napake najprej preveriti delovanje teh sistemov.

#### 7.1.14 Prilagoditve izpisov in obrazcev

Izvajalec ne zagotavlja popolne skladnosti izpisov in obrazcev s specifikacijami naročnika, razen če je to izrecno določeno v pogodbi ali ponudbi.

#### 7.1.15 Dodatne storitve

Storitve, ki ne sodijo v okvir pogodbe o vzdrževanju (npr. tehnične analize, izpolnjevanje vprašalnikov, priprava dokumentacije), se obračunajo po veljavnem ceniku izvajalca.

#### 7.1.16 Analitični in tehnični podatki

Izvajalec lahko za namen zagotavljanja stabilnosti sistema, izboljšanja delovanja programske opreme in razvoja novih funkcionalnosti uporablja anonimizirane ali agregirane tehnične podatke o uporabi sistema.

Takšni podatki ne vsebujejo osebnih podatkov ali poslovno občutljivih podatkov naročnika in se uporabljajo izključno za tehnične in razvojne namene.

## **7.2 Lokalna namestitev programske opreme**

### 7.2.1 Strežniško okolje

Naročnik je odgovoren za izbiro, konfiguracijo in vzdrževanje strežniškega okolja ter za ustrezne licence sistemske programske opreme.

Izvajalec ne odgovarja za napake ali motnje, ki izhajajo iz nepravilno konfiguriranega ali nepodprtega strežniškega okolja.

### 7.2.2 Infrastruktura in omrežje

Delovanje omrežne infrastrukture, operacijskega sistema, strežnikov in varnostnega okolja je v celoti odgovornost naročnika.

Podpora izvajalca se nanaša izključno na delovanje njegove programske opreme.

### 7.2.3 Varnost in varnostne kopije

Naročnik je odgovoren za vzpostavitev sistema varnostnega kopiranja, zaščito podatkov, preprečevanje nepooblaščenega dostopa do sistema.

Izvajalec ne odgovarja za izgubo podatkov ali varnostne incidente v lokalnem okolju naročnika.

### 7.2.4 Združljivost sistema

Naročnik mora zagotoviti, da so strežniški sistemi, operacijski sistemi in brskalniki skladni s sistemskimi zahtevami izvajalca.

Izvajalec ne zagotavlja združljivosti programske opreme z zastarelimi ali nepodprtimi komponentami.

#### 7.2.5 Spremljanje delovanja sistema

Pri lokalni namestitvi centraliziran nadzor sistema ni samodejno omogočen.

Takšen nadzor je lahko omogočen kot dodatna storitev ob pisnem soglasju naročnika.

##### 7.2.5.1 *Vključitev lokalnega sistema v centraliziran monitoring*

Za vključitev je potrebno pisno soglasje naročnika ter omogočen varen omrežni dostop do strežnikov izvajalca v varovanih podatkovnih centrih v EU.

Če soglasje ni podano oziroma varen dostop ni omogočen, izvajalec monitoringa ne izvaja in ne prevzema odgovornosti za težave, ki bi jih bilo sicer mogoče pravočasno zaznati z orodji za centralizirano spremljanje.

#### 7.2.6 Varnost povezave (HTTPS)

Če je omogočen oddaljeni dostop do lokalne namestitve, mora naročnik zagotoviti ustrezne varnostne mehanizme, vključno z HTTPS povezavo.

#### 7.2.7 Namenske dopolnitve in testiranje

Končno testiranje dopolnitev in integracij z zunanjimi sistemi je odgovornost naročnika. V primeru težav naročnik najprej preveri delovanje zunanjega sistema, preden vloži zahtevek izvajalcu.

#### 7.2.8 Dostop za podporo

Naročnik mora izvajalcu omogočiti ustrezen oddaljeni dostop za izvajanje podpore.

Če tak dostop ni zagotovljen, izvajalec ne odgovarja za morebitne zamude pri reševanju zahtevkov.

#### 7.2.9 Integracije z zunanjimi sistemi

Izvajalec ne odgovarja za delovanje zunanjih sistemov ali storitev tretjih oseb.

#### 7.2.10 Prilagoditve izpisov

Prilagoditve izpisov ali obrazcev niso vključene v osnovno storitev, razen če je to izrecno dogovorjeno.

#### 7.2.11 Dodatne storitve

Storitve, ki presegajo obseg vzdrževalne pogodbe (npr. analize, poročila, tehnične evalvacije), se obračunajo po veljavnem ceniku izvajalca.

## 8 LICENČNE PRAVICE

Naročnik sme programsko opremo uporabljati izključno v obsegu, določenem v ponudbi, pogodbi in teh pogojih.

Kršitev določb iz tega poglavja pomeni tudi kršitev licenčnih pogojev in lahko hkrati predstavlja kršitev pravic intelektualne lastnine izvajalca v skladu s poglavjem 4 (Pravice intelektualne lastnine).

### 8.1 Pogodbena kazen za kršitev licenčnih omejitev

Za kršitve licenčnih omejitev iz tega poglavja se uporablja določba točke 5.2 teh pogojev.

### 8.2 Obseg licence (sočasni dostopi, lokacije)

Programsko opremo sme naročnik uporabljati največ v obsegu:

- a) števila uporabnikov;
- b) števila sočasnih dostopov;
- c) števila namestitvev;
- d) lokacije uporabe;
- e) pravnega subjekta;
- f) drugih licenčnih parametrov,

kot so določeni v ponudbi ali pogodbi.

Uporaba programske opreme na več lokacijah, za več pravnih subjektov ali izven dogovorjenega licenčnega obsega ni dovoljena brez predhodnega pisnega soglasja izvajalca in ustrezne razširitve licence.

Če je programska oprema nameščena na več delovnih postajah, mora dejansko število sočasnih uporabnikov ostati znotraj dogovorjenih licenčnih omejitev, ne glede na število nameščenih odjemalcev.

### 8.3 Kopiranje podatkov

Pravila glede izvoza, kopiranja in dopustnih načinov dostopa do podatkov iz programske opreme so določena v točki 5.4 teh pogojev.

#### **8.4 Nadzor skladnosti z licenčnimi pogoji**

Izvajalec ima pravico občasno preveriti skladnost uporabe programske opreme s temi pogoji in sklenjeno pogodbo.

Za namen preverjanja licenčne skladnosti mora naročnik izvajalcu omogočiti posredovanje tehničnih informacij, ki ne vsebujejo osebnih podatkov, kot so zlasti:

- a) število uporabnikov;
- b) število in čas sočasnih dostopov;
- c) število namestitev programske opreme;
- d) obseg uporabe posameznih modulov;
- e) število transakcij ali vnosov podatkov v posameznih modulih.

Če izvajalec ugotovi, da se programska oprema uporablja v večjem obsegu, kot to dovoljuje licenca, je upravičen:

- a) zahtevati takojšnjo uskladitev dejanske uporabe z licenčnimi pogoji;
- b) zaračunati dodatne licence za dejanski obseg uporabe;
- c) obračunati pripadajoče vzdrževanje za obdobje neskladne uporabe;
- d) v primeru hujše ali ponavljajoče se kršitve začasno omejiti uporabo programske opreme do odprave neskladja.

#### **8.5 Veljavnost licence pri najemu**

Veljavnost licence pri najemu je določena v točki 5.6 teh pogojev.

#### **8.6 Ponovna sklenitev pogodbe**

Pravila glede ponovne sklenitve pogodbe in ponovnega obračuna licenčnine, vzdrževanja oziroma najemnine so določena v točki 5.7 teh pogojev.

### **9 POSLOVNA SKRIVNOST**

#### **9.1 Opredelitev zaupnih informacij**

Zaupne informacije vključujejo vse informacije, podatke ali gradiva, ki jih ena pogodbenih strank posreduje drugi v okviru ali zaradi izvajanja pogodbe, ne glede na obliko (pisno, ustno, elektronsko) ali nosilec.

Med zaupne informacije sodijo zlasti:

- a) tehnični podatki (programska oprema, kode, modeli, prototipi, tehnična dokumentacija, postopki ipd.),
- b) poslovni podatki (finančni podatki, poslovni načrti, ceniki, sezname strank, poslovni partnerji, tržne strategije ipd.),

- c) vse informacije, ki bi z razkritjem drugi stranki lahko povzročile škodo ali so kot poslovna skrivnost opredeljene po veljavni zakonodaji.

## **9.2 Izjeme**

Za zaupne informacije se ne štejejo informacije, ki:

- a) so ob sklenitvi pogodbe javno znane ali to postanejo brez kršitve teh pogojev,
- b) jih stranka prejme zakonito od tretje osebe, ki ni zavezana varovanju zaupnosti,
- c) morajo biti razkrite na podlagi zakona ali veljavnega akta državnega organa,
- d) jih stranka razvije samostojno, brez uporabe zaupnih informacij druge stranke.

## **9.3 Varovanje zaupnosti**

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta:

- a) zaupne informacije uporabljali izključno za namen izvajanja pogodbe,
- b) omogočili dostope pooblaščenim osebam, ki te podatke potrebujejo za izvajanje pogodbe,
- c) zaupne informacije varovali z ustreznimi tehničnimi, organizacijskimi in fizičnimi ukrepi.

Pogodbena stranka, ki krši obveznost varovanja zaupnih informacij, je odgovorna za vso škodo, ki zaradi tega nastane drugi pogodbeni stranki.

## **9.4 Razkritje tretjim osebam**

Razkritje zaupnih informacij tretjim osebam je dovoljeno le s predhodnim pisnim soglasjem druge pogodbene stranke.

Pisno soglasje mora vsebovati najmanj opredelitev obsega razkritih informacij in identifikacijo tretje osebe, ki bo informacije prejela.

Pogodbena stranka, ki razkrije zaupne informacije tretji osebi, mora zagotoviti, da je tretja oseba zavezana k varovanju zaupnosti najmanj v enakem obsegu kot po teh pogojih.

Za kršitve tretje osebe pogodbeni stranka odgovarja, kot da bi kršitev storila sama.

## **9.5 Trajanje obveznosti**

Obveznost varovanja zaupnih informacij velja za čas trajanja pogodbenega razmerja in tudi po njegovem prenehanju, dokler razkrivajoča stranka pisno ne odloči drugače ali dokler informacije ne postanejo javno znane po zakoniti poti.

## **9.6 Varstvo osebnih podatkov**

Če zaupne informacije vključujejo osebne podatke, se pogodbeni stranki zavezujeta k ravnanju skladno z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov, zlasti z Uredbo (EU) 2016/679 (GDPR).

Naročnik nastopa kot upravljalec osebnih podatkov, ki jih obdeluje v okviru svojega poslovanja in je odgovoren za zakonitost obdelave, varovanje podatkov ter zagotavljanje ustreznih pravnih podlag.

Če izvajalec ali njegov podizvajalec obdeluje osebne podatke v imenu naročnika, se obdelava izvaja na podlagi posebnega pogodbenega razmerja oziroma pogodbe o obdelavi osebnih podatkov.

Pogodbena stranka mora zagotoviti, da tudi morebitni podizvajalci zagotavljajo enako raven varstva osebnih podatkov, kot jo zahtevata zakonodaja in ti pogoji.

## **9.7 Kršitev zaupnosti**

V primeru bistvene kršitve obveznosti varovanja zaupnih informacij ima prizadeta stranka pravico odstopiti od pogodbe.

Odškodninska odgovornost izvajalca za takšno kršitev je omejena v skladu z določbami o omejitvi odgovornosti v teh pogojih.

## **9.8 Prepoved uporabe zaupnih informacij za konkurenčne rešitve**

Naročnik ne sme zaupnih informacij uporabljati za razvoj ali podporo konkurenčnih rešitev ali za pridobivanje konkurenčne prednosti na trgu brez predhodnega pisnega soglasja druge pogodbene stranke.

# **10 ZAKONODAJNA SKLADNOST IN REGULATORNE ZAHTEVE**

Programska oprema izvajalca je namenjena splošni podpori poslovnim procesom naročnika. Programska oprema ne predstavlja pravnega, računovodskega, davčnega, regulatornega, varnostnega ali katerega koli drugega strokovnega svetovanja.

Uporaba programske opreme ne nadomešča strokovne presoje naročnika ali njegovih svetovalcev.

## **10.1 Izključitev odgovornosti izvajalca**

Izvajalec ne prevzema odgovornosti za skladnost poslovanja naročnika z veljavno zakonodajo ali regulatornimi zahtevami.

Izvajalec ne odgovarja za izpolnjevanje posebnih regulatornih ali sektorskih zahtev naročnika, vključno, vendar ne omejeno z zahtevami glede:

- a) informacijske varnosti,
- b) varstva osebnih podatkov,
- c) arhiviranja ali hrambe dokumentacije,
- d) finančnega ali davčnega poročanja,
- e) standardov ali pravil posamezne dejavnosti (npr. ZInfV-1, ZVOP-2 ali drugi sektorski predpisi).

Izvajalec ne odgovarja za skladnost notranjih aktov naročnika, varnostnih politik, organizacijskih postopkov ali tehničnih ukrepov naročnika z veljavno zakonodajo.

### **10.2 Posodobitve zaradi zakonodajnih sprememb**

Izvajalec si prizadeva, da standardna programska oprema v razumni meri sledi splošnim zakonodajnim spremembam, ki so običajne za standardne programske rešitve.

Izvajalec ne zagotavlja popolne skladnosti programske opreme z vsemi specifičnimi zakonodajnimi ali regulatornimi zahtevami posameznega naročnika ali njegove dejavnosti, razen če je to izrecno dogovorjeno v pogodbi.

### **10.3 Prilagoditve po naročilu**

Prilagoditve programske opreme ali dodatne storitve, potrebne za izpolnjevanje posebnih zakonodajnih, regulatornih ali panožnih zahtev naročnika, se izvajajo izključno:

- a) na podlagi posebnega pisnega naročila naročnika in
- b) po veljavnem ceniku izvajalca ali na podlagi potrjene ponudbe.

### **10.4 Odgovornost naročnika**

Naročnik je sam odgovoren za:

- a) zakonito uporabo programske opreme,
- b) pravilnost, popolnost in pravočasnost vnesenih ali obdelanih podatkov,
- c) skladnost svojega poslovanja z zakonodajo, regulatornimi zahtevami in notranjimi akti.

Naročnik je dolžan sam ali s pomočjo ustreznih strokovnjakov zagotoviti presojo skladnosti poslovanja (compliance), ustrezno organizacijo poslovnih procesov ter izvedbo potrebnih pravnih, organizacijskih ali tehničnih ukrepov.

## **11 ODŠKODNINSKA ODGOVORNOST**

### **11.1 Pogodbena kazen izvajalca**

Naročnik nima pravice do pogodbene kazni zaradi zamude ali nepravilne izpolnitve obveznosti izvajalca, razen če je to izrecno določeno v ponudbi ali pogodbi.

Morebitna obveznost plačila pogodbene kazni ne izključuje pravice izvajalca, da nepravilnosti odpravi v razumnem roku v skladu s pogodbo.

### **11.2 Pogodbena kazen naročnika**

Za kršitve licenčnih omejitev in drugih bistvenih obveznosti naročnika se uporabljajo določbe o pogodbeni kazni iz točke 5.2 teh pogojev, razen če je v pogodbi izrecno določeno drugače.

### **11.3 Omejitev odgovornosti izvajalca**

Odškodninska odgovornost izvajalca za škodo, ki nastane v zvezi z uporabo programske opreme ali izvajanjem storitev, je omejena na znesek, ki ga je naročnik dejansko plačal za programski modul ali storitev, iz katere izvira škoda.

Ne glede na navedeno skupna odškodninska odgovornost izvajalca v nobenem primeru ne presega 10 (desetih) odstotkov skupne vrednosti projekta, ki jo je naročnik dejansko plačal izvajalcu.

Navedene omejitve se uporabljajo za vso pogodbeno in nepogodbeno odgovornost, razen v primerih, ko veljavna zakonodaja določa drugače.

### **11.4 Izključitev odgovornosti**

Izvajalec ne odgovarja za škodo, ki nastane zaradi:

- a) nepravilne, nedovoljene ali neustrezne uporabe programske opreme s strani naročnika ali uporabnikov,
- b) uporabe programske opreme v nasprotju z navodili, pogodbo ali tehničnimi zahtevami,
- c) posegov naročnika ali tretjih oseb v programsko opremo, podatkovno bazo ali sistemsko okolje,
- d) naključnih poškodb, višje sile ali drugih okoliščin, ki so izven razumnega nadzora izvajalca.

Izvajalec ne jamči za pravilno delovanje programske opreme v primerih iz prejšnjega odstavka.

Stroški odprave napak ali posledic, ki izhajajo iz nepravilne uporabe ali zlorabe programske opreme, se zaračunajo naročniku po veljavnem ceniku izvajalca.

Izvajalec v nobenem primeru ne odgovarja za posredno ali posledično škodo, vključno z izgubo dobička, izgubo poslovnih priložnosti, izgubo podatkov ali prekinitvijo poslovanja.

### **11.5 Rok za uveljavljanje odškodninskih zahtevkov**

Naročnik mora vsak morebitni odškodninski zahtevek proti izvajalcu pisno uveljavljati najpozneje v šestih (6) mesecih od dneva, ko je izvedel za nastanek škode in za osebo, ki je zanjo odgovorna.

V vsakem primeru odškodninski zahtevek preneha, če ni uveljavljen najpozneje v enem (1) letu od nastanka škodnega dogodka, razen če veljavna zakonodaja določa drugače.

### **11.6 Varnostne kopije in odgovornost za podatke**

Če je programska oprema nameščena v oblaku ali na infrastrukturi izvajalca, izvajalec zagotavlja izdelavo varnostnih kopij podatkov v skladu s pravili iz teh pogojev ali pogodbe.

Če je programska oprema nameščena v lokalnem okolju naročnika, je naročnik odgovoren za vzpostavitev, preverjanje in vzdrževanje sistema varnostnega kopiranja podatkov.

Ne glede na način namestitve je naročnik odgovoren za preverjanje pravilnosti podatkov ter za vzdrževanje lastnih varnostnih kopij kritičnih poslovnih podatkov.

Izvajalec ne odgovarja za izgubo ali poškodbo podatkov, ki je posledica ravnanja naročnika, uporabnikov ali tretjih oseb, nepravilne uporabe programske opreme, tehničnih motenj infrastrukture ali drugih okoliščin izven razumnega nadzora izvajalca.

Ta določba dopolnjuje pravila glede varnostnih kopij iz poglavij 6 in 7 teh pogojev.

## **12 VIŠJA SILA**

Višja sila pomeni vsak nepredvidljiv, nenadzorovan, neodvrtljiv ali od volje pogodbenih strank neodvisen dogodek ali okoliščino, ki nastopi po sklenitvi pogodbe in onemogoči ali bistveno oteži izpolnitev pogodbenih obveznosti.

### **12.1 Primeri višje sile**

Med višjo silo se štejejo zlasti, vendar ne izključno: naravne nesreče (potres, poplava, požar, neurje), vojna ali oborožen spopad, teroristična dejanja, epidemije ali pandemije, nemiri ali stavke večjih razsežnosti, embargo ali sankcije, ukrepi državnih organov, kibernetični napadi, izpadi električne energije ali motnje v internetnih oziroma telekomunikacijskih omrežjih.

## **12.2 Obvestilo o višji sili**

Pogodbena stranka, ki zaradi višje sile ne more izpolnjevati svojih obveznosti, mora drugo pogodbeno stranko o nastopu takšnega dogodka pisno obvestiti brez nepotrebnega odlašanja, najkasneje v dveh (2) dneh od nastopa dogodka.

Obvestilo mora vsebovati razloge za nezmožnost izpolnitve obveznosti, opis dogodka ter predvideno trajanje njegovih posledic.

Če pogodbeni stranki ne poda obvestila v navedenem roku, ne more uveljavljati višje sile kot razloga za neizpolnitev svojih pogodbenih obveznosti.

## **12.3 Učinki višje sile**

V času trajanja višje sile se roki za izpolnitev pogodbenih obveznosti podaljšajo za čas trajanja višje sile in njenih neposrednih posledic.

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta v dobri veri sodelovali pri iskanju primerne rešitve za nadaljnje izvajanje pogodbe ter pri zmanjšanju negativnih posledic višje sile.

### **12.3.1 Dolgotrajna višja sila**

Če višja sila traja ali je očitno, da bo trajala več kot trideset (30) dni, ima vsaka stranka pravico odstopiti od pogodbe s takojšnjim učinkom.

V tem primeru je naročnik dolžan poravnati vse do takrat opravljene storitve ter vso programsko opremo, licence, najemnino, vzdrževanje in druge storitve, ki so bile do dneva odstopa že dobavljene, implementirane, prevzete ali opravljene.

## **12.4 Prilagoditev pogodbenih obveznosti**

Če višja sila traja ali je verjetno, da bo trajala več kot štirinajst (14) dni, se lahko stranki pisno dogovorita o začasni prilagoditvi pravic in obveznosti z namenom omilitve posledic višje sile in omogočanja nadaljnega izvajanja pogodbe.

# **13 KRAJ IZPOLNITVE, KRAJEVNA PRISTOJNOST SODIŠČA**

## **13.1 Sporazumno reševanje sporov**

Pogodbeni stranki — naročnik in izvajalec — si bosta prizadevali vse morebitne spore, nesoglasja ali zahtevke iz ali v zvezi s pogodbo rešiti sporazumno, v duhu dobrega sodelovanja in z medsebojnim obveščanjem o vseh okoliščinah, ki bi lahko vplivale na pogodbeno razmerje.

## **13.2 Sodni postopki**

Če sporazumna rešitev ni mogoča, je za odločanje o vseh sporih iz tega pogodbenega razmerja izključno pristojno stvarno pristojno sodišče v Murski Soboti, razen če je v pogodbi med strankama izrecno določeno drugače.

## **13.3 Uporaba prava**

Za razlago, veljavnost in izvajanje teh pogojev ter vseh pogodbenih razmerij, sklenjenih na njihovi podlagi, se uporablja izključno pravo Republike Slovenije.

# **14 OBVEZNOSTI NAROČNIKA**

## **14.1 Usposabljanje uporabnikov**

Naročnik se zavezuje, da bo svojim zaposlenim oziroma uporabnikom zagotavljal ustrezno in periodično usposabljanje za delo s programsko opremo, skladno s potrebami poslovnih procesov in priporočili izvajalca.

Če naročnik ne zagotovi ustreznega usposabljanja in zaradi tega nastanejo potrebe po dodatni podpori ali ponovni razlagi osnovnih funkcionalnosti programske opreme, si izvajalec pridržuje pravico, da takšne storitve zaračuna po veljavnem ceniku.

## **14.2 Uporaba programske opreme**

Naročnik uporablja programsko opremo, vključno z vsebinami in storitvami, dostopnimi preko programske opreme, na lastno odgovornost in v skladu s pogodbo, tehničnimi zahtevami ter navodili izvajalca.

Naročnik je odgovoren za pravilnost in zakonitost vnesenih ali obdelanih podatkov ter za delovanje svojega informacijskega sistema in infrastrukture.

## **14.3 Dovoljenje za omembo sodelovanja**

Naročnik daje izvajalcu soglasje, da lahko izvajalec po predhodni uskladitvi navaja sodelovanje z naročnikom v svojih prodajnih, predstavitvenih ali marketinških aktivnostih (npr. spletne strani, predstavitve, publikacije).

## **14.4 Referenčna uporaba logotipa in naziva**

Naročnik se strinja, da lahko izvajalec njegov naziv in logotip navaja med svojimi referencami oziroma seznamom strank.

Naročnik lahko naziv in logotip izvajalca uporablja za lastne predstavitvene ali referenčne namene le s predhodnim pisnim soglasjem izvajalca.

## **15 VELJAVNOST SPLOŠNIH POGOJEV**

Ti splošni pogoji poslovanja veljajo za vse produkte in storitve, ki jih ponuja družba Quama d.o.o., razen če se izvajalec in naročnik pisno dogovorita drugače.

Splošni pogoji so sestavni del vsake pogodbe, ponudbe, naročila ali drugega pravnega razmerja med izvajalcem in naročnikom.

### **15.1 Sprejem pogojev**

Z oddajo naročila, podpisom pogodbe ali uporabo produktov ali storitev izvajalca naročnik potrjuje, da je s temi splošnimi pogoji seznanjen, jih razume in jih v celoti sprejema.

### **15.2 Objava in veljavnost**

Splošni pogoji začnejo veljati in so obvezujoči, ko jih potrdi vodstvo družbe Quama d.o.o. in so objavljeni na uradni spletni strani izvajalca.

V primeru neskladja med verzijo pogojev, objavljeno na spletni strani izvajalca, in verzijo, ki je vključena v posamezno pogodbo, prevlada verzija, navedena v pogodbi.

### **15.3 Spremembe pogojev**

Izvajalec si pridržuje pravico do spremembe ali dopolnitve teh splošnih pogojev.

Spremembe se objavijo na uradni spletni strani izvajalca in začnejo veljati trideseti (30.) dan po objavi, razen če je v objavi določen kasnejši datum uveljavitve.

Če se naročnik s spremembami ne strinja, lahko do dneva uveljavitve sprememb brez odpovednega roka odstopi od pogodbe. V tem primeru mora poravnati vse zapadle obveznosti ter storitve, opravljene do dneva prenehanja pogodbe.

Če naročnik do dneva uveljavitve sprememb ne poda odstopa od pogodbe, se šteje, da s spremembami soglaša.

Za pogodbe, sklenjene pred objavo sprememb, se do dneva uveljavitve uporabljajo Splošni pogoji, veljavni ob sklenitvi pogodbe, razen če stranki pisno določita drugače ali če zakon določa obvezno uporabo nove verzije.

### **15.4 Datum objave**

Datum objave oziroma zadnje spremembe splošnih pogojev: 11.03.2026